Image not found or type unknown

Quels sont vos droits en qualité de clients d'une prestation de service, de passagers en cas de voyages ou achats en ligne en période de coronavirus ?

Actualité législative publié le **14/04/2020**, vu **1309 fois**, Auteur : Les nouveautés juridiques

En cette période de crise sanitaire, de nombreux textes légaux et réglementaires entrent en vigueur, notamment au sujet de l'exécution de contrats.

Quels sont vos droits en qualité de clients d'une prestation de service, de passagers en cas de voyages ou achats en ligne en période de coronavirus ?

Depuis le 17 mars 2020, les mesures de confinement imposées par le gouvernement et le virus qui frappe toute la France ont conduit de nombreux usagers à annuler leurs voyages, ainsi que leurs événements (festivités de mariage, de communions etc.).

Si le bon sens laisse à penser que les annulations d'évènements et de voyages génèreraient un remboursement partiel voire total de l'ensemble des frais, la réalité est toute autre en pratique.

Alors même que l'une des raisons qui entrainerait l'impossibilité pour un co-contractant d'exécuter ses obligations contractuelles est enseignée en première année de droit comme étant la force majeure, il apert qu'en ces temps de crise cette dernière n'est pas retenue… ou… sous conditions…

Comble pour le praticien du droit que nous sommes, nous avocats !

- Pour les voyages

Dans le cadre des efforts destinés à atténuer les répercussions économiques de la pandémie de coronavirus qui frappe la planète, la Commission européenne qui siège à Bruxelles a publié, le 18 mars 2020 des **orientations** ayant pour objet de garantir l'application cohérente des droits des passagers de l'UE dans l'ensemble de l'Union.

(https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830.pdf)

Avant d'examiner dans les grandes lignes lesdites orientations, il est à remarquer que bien qu'il s'agisse d'un objectif louable, la disparité entre les différentes politiques des compagnies aériennes laisse à penser qu'il est difficilement atteint.

La Commission entendait, via ces orientations, contribuer à réduire les coûts/(coups) pour le secteur des transports qui subit frontalement le retentissement de la pandémie.

Il s'agit de l'ensemble des voyages quel que soit le moyen de transport choisi originellement.

La Commission définit d'« *extraordinaires* » les circonstances actuelles, ce qui laisse apercevoir que les dispositions de droit commun en matière de tourisme ne s'appliqueront pas, laissant place à des mesures dérogatoires.

Pour parfaire le champ juridique en la matière, **une ordonnance en date du 25 mars 2020 - ordonnance 2020-315** vient modifier les conditions de remboursement des voyages.

Cette ordonnance met ainsi un dispositif dérogatoire au droit du tourisme qui est censé protéger à la fois les voyageurs que les professionnels.

Pourtant, si l'égalité devant la loi doit être garantie car elle est un principe fondateur de notre démocratie, il est à noter que par les temps qui courent ce sera « au petit bonheur la chance ».

En effet, les plateformes telles que TripAdvisor ou Expedia ne sont pas immatriculées sur le registre des opérateurs de voyages et séjours ; elles ne sont donc pas soumises aux dispositions du Code de tourisme ni à l'ordonnance du 25 mars.

Par conséquent, elles rembourseront en fonction de leurs propres politiques !

A la veille des vacances scolaires qui ont débuté le 4 avril dernier, les voyagistes français ont annoncé le 31 mars 2020 qu'il y aurait un report de tous les départs prévus jusqu'au 15 mai inclus (Syndicats des Tours Opérateurs).

Cela signifie que tous les acomptes versés pour un séjour en avril ne seront pas remboursés sauf si l'opérateur estime être assez riche pour rembourser ledit acompte.

A défaut, un avoir correspondant au montant de la somme versée (acompte ou totalité du voyage) sera émis au bénéfice du voyageur qui ne pourra refuser cette proposition.

Il est à noter que cet avoir a une durée de validité de 18 mois ; si un nouveau contrat n'est pas conclu dans ce délai, le voyageur sera intégralement remboursé, mais devra néanmoins patienter 18 mois.

En l'absence « d'agenda du virus », l'ordonnance du 25 mars 2020 vise la date de résolution des contrats conclus entre le 1er mars et le 15 septembre (comme date butoir).

Cette ordonnance s'applique non seulement aux voyages, mais également aux réservations d'hôtels et/ou locations de véhicules.

En résumé, il est possible d'être remboursé pour les annulations entre le 1er mars et le 15 septembre 2020, mais uniquement à l'issue du terme du délai de validité (18 mois) de l'avoir qui aura été émis par le voyagiste.

Quant à l'assurance « annulation de voyage » (qui serait utile en présence d'un vol « sec » car, en cas de forfait, un remboursement par le voyagiste est envisageable sur le fondement de l'article L. 211-14, II, du Code du tourisme), elle ne joue contractuellement que si l'assuré (ou un proche) est effectivement malade, non s'il annule son déplacement pour éviter une maladie.

Le particulier risque donc d'être déçu.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Il est à préciser que cette ordonnance ne s'applique pas à la SNCF qui dispose de sa propre politique de remboursement.

- Pour les prestations / les évènements

Peut-on considérer le Covid-19 comme étant un cas de force majeur ?

Selon l'article 1218 du code civil : « *Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur* »

En matière de maladie et/ou d'épidémies, la jurisprudence est plutôt dans le sens inverse de celui espéré.

Ainsi, le bacille de la peste (CA Paris, 25 sept. 1996, n° 1996/08159), les épidémies de grippe H1N1 en 2009(CA Basse-Terre, 17 déc. 2018, n° 17/00739), n'ont pas été jugés comme des crises sanitaires constitutives d'événements de force majeure.

Pour réfuter la thèse selon laquelle ces maladies constituent un cas de force majeur, les juges ont considéré soit qu'elles étaient connues et que leurs risques l'étaient également, soit que leur « mortalité » n'était que «relative ».

Aucune épidémie n'est automatiquement considérée comme étant un cas de force majeur.

Néanmoins, l'ampleur et la gravité des conséquences du Covid – 19 laissent à penser que sa situation juridique pourrait être différente.

L'OMS, en date du 30 janvier 2020, a déclaré que le coronavirus actuel constituait une urgence de santé publique de portée internationale (https://www.who.int/fr/news-room/detail/27-02-2020-a-joint-statement-on-tourism-and-covid-19---unwto-and-who-call-for-responsibility-and-coordination).

Si l'on se penche sur les chiffres actuels en France, la situation est donc préoccupante et laisse entendre que le Covid – 19 doit être considéré comme un cas de force majeure.

Depuis le 17 mars (premier jour du confinement), des mesures sans précédent sont prises par les pouvoirs publics.

Depuis lors, s'enchainent à une vitesse remarquable les textes réglementaires puis légaux.

Cet enchainement, qualifié juridiquement du « fait du prince » (mesures qui restreignent et interdisent les rassemblements et déplacements de la population), est une des circonstances de la force majeure qui caractérise un obstacle insurmontable à l'exécution des obligations contractuelles.

Néanmoins, pour évoquer la force majeure, il est nécessaire de démontrer le lien qui existe entre l'événement et l'impossibilité d'exécuter.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Prenons l'exemple d'un évènement professionnel programmé pour 5000 personnes, l'organisateur pourra invoquer la force majeure depuis l'arrêté du 9 mars 2020, mais s'il s'agissait d'un événement pour 150 personnes, il ne pourra invoquer cette dernière qu'à compter de l'arrêté du13 mars.

Demeure toutefois la question de savoir s'il est possible de prétendre à la force majeure avant les arrêtés ministériels en France puisque le virus est apparu en Chine dès décembre 2019 (voir bien avant).

Il appartiendra au juge de statuer sur la question.

Après avoir examiné la date de la prestation, il faut procéder à l'analyse des clauses de chaque contrat.

Il est possible que la convention de prestation prévoit d'écarter la force majeure comme cause d'inexécution ; dans ce cas, le débiteur de l'obligation ne pourra l'invoquer pour s'y soustraire.

Cette éventualité émane du principe de liberté contractuelle qui permet aux co-contractants de prévoir que même lors de la survenance d'un cas de force majeure, les stipulations contractuelles s'appliquent strictement conduisant souvent au paiement de pénalités en cas d'inexécution.

Avant d'agir, il convient de procéder à la relecture de son contrat, minutieusement.

Enfin, L'alinéa 2 de l'article 1218 précité poursuit : « *Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat* ».

Il est donc à rappeler que cette dernière ne fait que suspendre l'exécution du contrat et ne la fait aucunement disparaître par principe.

L'obligation contractuelle ne disparaîtra (conformément aux articles 1351 et 1351-1 du code civil) que si le retard entrainé par le report de la prestation la rend inutile ou caduque ou si l'empêchement prévue par ledit article est définitif…

Dans le cas d'une disparition de l'obligation contractuelle susmentionnée, les dispositions des articles 1352 et suivants du code civil s'appliqueront.

En effet, le régime des restitutions trouvera à s'appliquer !

Maître Ilana MREJEN

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés